

平成24年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資料名	頁数
資料 1	：国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料 2	：独立行政法人国民生活センター中期目標	2～6 頁
資料 3	：独立行政法人国民生活センター中期計画	7～18 頁
資料 4	：平成24年度独立行政法人国民生活センター年度計画	19～29 頁
資料 5	：消費生活相談情報の活用、分析（PIO-ALERT等）	30 頁
資料 6	：全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システムの見直し方針（案）	31～41 頁
資料 7	：「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成24年度）	42 頁
資料 8	：トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のQ&Aテーマ一覧（平成24年度）	43～45 頁
資料 9	：新聞等への掲載実績（平成24年度）	46～51 頁
資料10	：事業者名公表一覧（平成24年度）	52 頁
資料11	：平成24年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧	53 頁
資料12	：平成24年度『国民生活』読者アンケート	54 頁
資料13	：「くらしの豆知識2013」で取り上げた情報一覧	55～56 頁
資料14	：平成24年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	57 頁
資料15	：国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	58～60 頁
資料16	：ADR申請事案の分野別状況等（平成24年度受付分）	61～63 頁
資料17	：ADRの結果概要の公表制度について	64 頁
資料18	：ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	65～68 頁
資料19	：平成24年度研修一覧	69～70 頁
資料20	：平成24年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	71 頁
資料21	：平成24年度商品テストの概要	72～110 頁
資料22	：平成24年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	111 頁
資料23	：平成24年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	112～113 頁
資料24	：外部試験機関へ委託したテスト	114～122 頁
資料25	：消費生活センターの商品テスト事例	123～125 頁
資料26	：平成24年度決算額等（対前年度比較）	126～132 頁

## 国民生活センターのあゆみ

昭和45年5月	国民生活センター法成立、公布
10月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
46年4月	月刊「国民生活」創刊
9月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
47年3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
49年11月	商品比較テスト開始
50年1月	消費生活相談員養成講座開始
54年10月	商品テスト部・研修部設置
55年3月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
56年2月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
59年2月	消費者問題・企業トップセミナー開始
4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運用開始
63年10月	「消費生活年報」創刊
平成2年10月	国民生活センター創立20周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
3年7月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
6年4月	商品テスト3号棟竣工
7年6月	「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開
10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
10月	インターネットホームページ開設
10年10月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
11年3月	家庭内事故解析棟竣工
12年4月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
10月	国民生活センター創立30周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「90年代の国民生活センターの歩み」刊行)
13年3月	研修施設に「IT講習室」竣工
14年4月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
4月	問題提起型テスト開始
7月	ホームページに携帯電話用(iモード対応)サイトを開設
8月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
12月	独立行政法人国民生活センター法成立
15年10月	独立行政法人国民生活センター発足
10月	特別顧問会議設置
16年10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
17年4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
4月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
19年4月	「危害情報室」設置
20年4月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
5月	独立行政法人国民生活センター法改正
21年4月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続(ADR)開始
22年1月	土日祝日相談開始
3月	新PIO-NET「PIO-NET2010」運用開始
10月	国民生活センター創立40周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
23年6月	「平日バックアップ相談」開始
24年5月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始

## 独立行政法人国民生活センター中期目標

平成20年 2月29日  
(変更)平成21年 9月 1日  
消費者 庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行う機関として、平成15年10月に、それまでの特殊法人から独立行政法人化された。そして、平成16年に、消費者保護基本法が消費者基本法に抜本改正され、同法第25条において、センターは、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられた。

平成21年9月の消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定された。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進み、消費者問題は多様化・複雑化し、消費者トラブルが増加している。また、最近の製品事故等を背景に国民の安全・安心に関する関心が高まっている。こうしたなかで、消費者が事業者に比べ情報の質・量及び交渉力において不利な立場にあることから、その格差を縮小するために、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要である。

したがって、センターが、独立行政法人化されてから平成20年3月までの最初の中期目標期間中の実績及び消費者庁の発足を踏まえ、平成20年4月から中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。

## 1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成20年4月1日から平成25年3月31日までの5年とする。

## 2. 業務の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。  
業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。

(2) 総人件費については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、人件費の削減について引き続き着実に実施するとともに、「経済財政改革と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、人件費改革の取組を平成23年度まで継続するものとする。併せて、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。

(3) 給与水準について以下のような観点から検証を行い、これを維持する合理的な理由

がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

- ① 職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮してもなお国家公務員の給与水準を上回っていないか。
- ② 事務所の所在地における地域手当が高いなど、給与水準が高い原因について、是正の余地はないか。
- ③ 国からの財政支出の大きさ、累積欠損の存在、類似の業務を行っている民間事業者の給与水準等に照らし、現状の給与水準が適切かどうか十分な説明ができるか。
- ④ その他、給与水準についての説明が十分に国民の理解を得られるものとなっているか。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

- ① センターが策定する「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。
- ② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

### 3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

警戒すべき情報を早期に発見し、迅速な提供が行えるようにするために、業務の在り方を見直し、可能なものから早急を実施する。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O—N E T）を刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図る。P I O—N E T刷新システムの設計に当たっては、業務体系を再構築したうえで行う。

② 「早期警戒指標」の整備

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を整備し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③ 事故情報データベースの整備

事故情報データベースを整備し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

④ 調査研究

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O—N E T 情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

P I O—N E T 等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

① 苦情相談

苦情相談業務について、直接相談を実施しつつ、弁護士、専門技術者等専門家の活用により地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図る。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する苦情相談機能の充実強化を図る。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を実施する。

## (5) 関係機関への情報提供

### ① 消費者庁への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O-N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。

さらに、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

### ② 地方消費生活センターへの情報提供

P I O-N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方消費生活センターに対し情報提供を行う。

### ③ 行政機関等との情報交流

消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

### ④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

## (6) 研修

### ① 研修

地方消費生活センターの相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置き、その充実を図る。

研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。

### ② 消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

### ③ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

## (7) 商品テスト

### ① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。また、消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行うとともに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

### ② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、提供する役割を積極的に果たす。

(8) 中核機関としての役割の強化

消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

都道府県及び市町村に対し、教育・研修の機会の拡充等を始め、支援を強化する。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。



## 独立行政法人国民生活センター中期計画

平成20年 3月28日  
(変更) 平成20年11月17日  
(変更) 平成21年 3月12日  
(変更) 平成21年 9月 1日  
(変更) 平成24年 2月 8日  
独立行政法人国民生活センター

## (序文)

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第29条の規定に基づき、平成21年9月1日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第30条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

## (基本方針)

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費生活情報の収集・提供等における中核的な機関として積極的な役割を果たす。

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。

## (2) 人件費

- ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。

- (3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

#### (4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

#### (5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

### 2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

#### (1) 消費生活情報の収集・分析・提供

##### ① P I O - N E T の刷新等

- ・ 苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。
- ・ 上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。
- ・ P I O - N E T の「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

##### ② 「早期警戒指標」の整備

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

##### ③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図ると

ともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。

- ・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。

#### ④「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

#### ⑤調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

### (2) 国民への情報提供の強化

#### ①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O－N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

#### ②ホームページ、出版物等による情報提供

##### ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

##### イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。
- ・ 「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 直接相談

- ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

- ・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O－N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。

- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

## ②消費生活センター

- ・ 消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。
- ・ 現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。

## ③国の行政機関

- ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

## ④独立行政法人

- ・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

## ⑤法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

## ⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

## (6) 研修の充実

### ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。

## ②消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。

## ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。

## (7) 商品テストの強化

### ①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

### ②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

### ③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

(8) 中核機関としての役割強化

消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおり（省略）

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 不要財産の処分に関する計画

- ・ 平成20年度補正予算（第2号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

- (1) 施設・設備に関する計画

平成20年度～平成24年度

施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財 源
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金

(注) 金額については見込である。

なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。

(2) 人事に関する計画

- ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・ 第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

なし



中期計画予算  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	23,893
施設整備費補助金	354
自己収入	719
計	24,966
支 出	
業務経費	11,285
一般管理費	1,073
人件費	6,417
施設整備費	354
国庫納付金	5,837
計	24,966

(注1) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成20年度補正予算(第1号)により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成20年度補正予算(第2号)により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額5,008百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬(非常勤役員給与を除く。)並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

【運営費交付金算定方式】

- ・ ルール方式とする。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

$$\text{運営費交付金} = \text{人件費} + (\text{業務経費} + \text{一般管理費}) \times \beta \text{ (消費者物価指数)} - \text{自己収入} + \varepsilon \text{ (特殊要因増減)}$$

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \alpha_1 \times \gamma + \text{退職手当}$$

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額× $\alpha 2$ × $\delta$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 3$

## 【注記】

人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

業務経費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 3$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（ $\beta$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（ $\gamma$ ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（ $\delta$ ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ $\varepsilon$ ）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

## 【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：平成20年度は前年度0.98、平成21年度以降は対前年度0.99と仮定した。
- ・業務経費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：中期計画期間中は、0.99と仮定した。
- ・一般管理費の効率化（ $\alpha 3$ ）：中期計画期間中は、0.97と仮定した。
- ・消費者物価指数（ $\beta$ ）：中期計画期間中は1.00と仮定した。
- ・人件費調整係数（ $\gamma$ ）：平成20年度は1.00559、平成21年度以降は1.00と仮定した。
- ・政策係数（ $\delta$ ）：平成20年度は1.0755954、平成21年度以降は1.00と仮定した。

収支計画  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	18,892
経常費用	18,892
業務経費	11,013
一般管理費	1,073
人件費	6,417
減価償却費	388
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	18,892
運営費交付金収益	17,785
自己収入	719
資産見返運営費交付金戻入	388
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

資金計画  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	24,966
業務活動による支出	18,503
投資活動による支出	626
財務活動による支出	5,837
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	24,966
業務活動による収入	24,612
運営費交付金による収入	23,893
自己収入	719
投資活動による収入	354
施設整備費補助金による収入	354
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成24年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成24年 3月30日  
(変更) 平成25年 2月26日  
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条の規定に基づき、平成24年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。
- ・ 借り上げ宿舍制度については、平成23年末、国家公務員宿舍についての削減計画が取りまとめられ、更なる削減努力を行うこととなったこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。

## (2) 人件費

- ・ 総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）の趣旨を踏まえた人件費の見直しを行う。

## (3) 給与水準

- ・ 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

## (4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

## (5) 保有資産の有効活用

- ・ 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

- ・ 研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。
- ・ 東京事務所について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

## 2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

### (1) 消費生活情報の収集・分析・提供

#### ① P I O - N E T の刷新等

- ・ 平成22年度より運用を開始した新 P I O - N E T（P I O - N E T 2010）の安定的な稼動を図るとともに、苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間の更なる短縮等を図るため、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論を踏まえ、P I O - N E T システムに関する刷新の基本方針を策定する。
- ・ 平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画で目標とされた事項が、P I O - N E T 2010 で達成されているかについて、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」における議論を踏まえて検証する。
- ・ 「P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論及び最新の検索技術等についての調査・研究結果を踏まえつつ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。

#### ② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O - N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（P I O - A L E R T）の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。

#### ③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 事故情報データベースの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

#### ④「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

#### ⑤調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

### (2) 国民への情報提供の強化

#### ①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

#### ②ホームページ、出版物等による情報提供

##### ア. ホームページ

- ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

##### イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。
- ・ WEB版「国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費

者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁



- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。
- ・ 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

#### ②消費生活センター

- ・ P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」を含むP I O - N E T 運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。
- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

#### ③国の行政機関

- ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

#### ④独立行政法人

- ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

#### ⑤法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

#### ⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

### (6) 研修の充実

#### ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。

- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。
- ・ 相模原事務所が、研修施設としては廃止されたことを踏まえ、外部施設における研修の適切な実施を図る。

### ②消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

### ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

## （7）商品テストの強化

### ①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

(8) 中核機関としての役割強化

- ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画  
別紙1から別紙3のとおり。

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 不要財産の処分に関する計画  
予定なし

6. 重要な財産の処分等に関する計画  
予定なし

7. 剰余金の使途

- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

予定なし

(2) 人事に関する計画

- ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

予定なし

## 平成24年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	2,721
事業収入等	148
前年度からの繰越金	1,718
計	4,587
支出	
業務経費	3,281
一般管理費	202
人件費	1,104
計	4,587

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【人件費の見積り】

887百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

## 平成24年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4, 270
経常費用	4, 270
業務経費	2, 619
一般管理費	199
人件費	1, 104
減価償却費	342
財務費用	7
収益の部	5, 313
経常収益	5, 313
運営費交付金収益	4, 974
事業収入等	147
資産見返運営費交付金戻入	193
経常損失	1, 043
目的積立金取崩額	—
当期総損失	1, 043

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

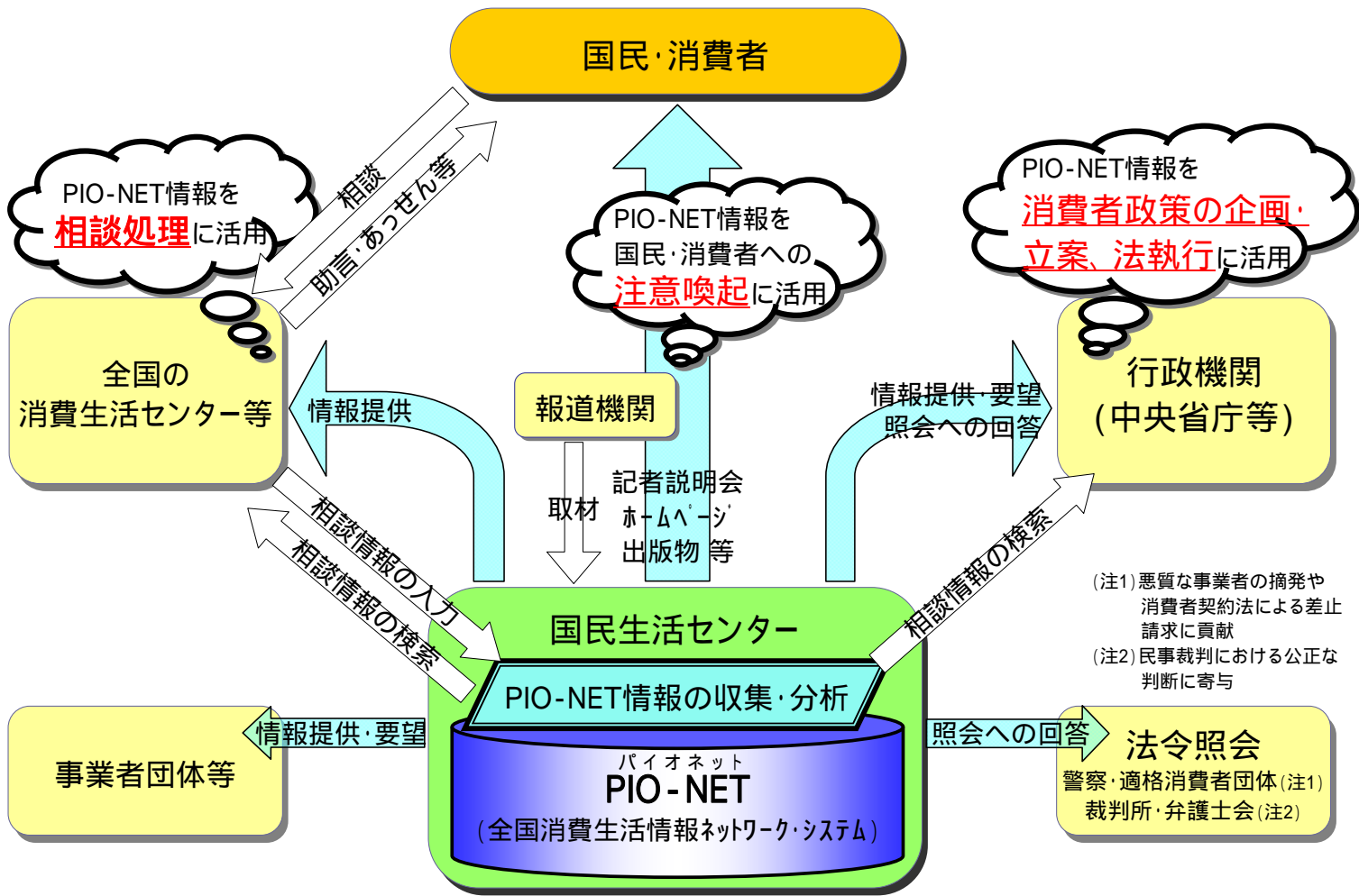
## 平成24年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	12,312
業務活動による支出	3,977
投資活動による支出	6,792
財務活動による支出	147
翌年度への繰越金	1,396
資金収入	12,312
業務活動による収入	2,870
運営費交付金による収入	2,721
事業収入等	149
投資活動による収入	6,306
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	3,137

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 消費生活相談情報の活用



## 消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「早期警戒指標」(急増指標、特商法指標)を開発し、中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概要	目的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)を開発し運用を開始。クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果をグラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。



# 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システムの見直し方針（案）

平成 2 5 年 3 月 2 9 日  
独立行政法人国民生活センター

「電子政府構築計画」(2003年(平成15年)7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。2004年(平成16年)6月14日一部決定)及び「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」(2005年(平成17年)6月29日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき、以下のとおり、全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という)の業務・システムの見直し方針(案)を定める。

国民生活センターは、本見直し方針(案)に沿って、PIO-NETに関する業務・システムについて必要な見直しを行い、最適化に取り組むものとする。

## 1 対象範囲

本見直し方針(案)では、消費生活相談及びPIO-NETに係る業務並びにシステム(PIO-NET関連システムを含む)を対象とする。

## 2 最適化の基本理念

PIO-NETに関する業務・システムの最適化においては、国民生活の向上に資する行政サービスの提供及び予算効率の高い簡素かつ透明な業務・システムの構築を基本理念とし、以下の観点から最適化に取り組む。

- ① 相談員によるPIO-NET端末でのデータ入力作業に係る負担を軽減する。
- ② 相談現場において「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」への転換を図る。
- ③ 複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、相談の受け付けからPIO-NETに登録されるまでの日数を短縮する。
- ④ 今後も相談窓口の増加が見込まれる中、PIO-NETに係る運用経費の増加を抑制するため、システムの管理・運用の効率化を図る。

## 3 現状と課題

### 3.1 現状

PIO-NETは、消費者被害が多様化・複雑化する中で、各消費生活センター等での相談業務において大きな役割を果たしていることに加え、法執行を担当する行政機関からの利用頻度も高まっている。このような中で、相談情報の入力・登録の迅速化、相談情報の入力・登録負担の軽減、相談支援・分析ツールとしての有効活用、システム運用・管理負担の軽減等の観点から、必要な見直しについて検討を行い、見直し方針(案)として整理しているところである。

#### (1) 相談業務の現状

消費者と事業者との間で生じる消費者問題についての苦情相談受け付けやあつせん、情報の収集・提供などの事務は、消費者安全法第8条において、消費者にとって身近な行政主体である市町村及び都道府県が実施する自治事務として整理されている。また、地方公共団体には、相談業務を行う組織として、消費生活センター等が設置されている。

平成21年度からの3年間で、消費生活センターは220箇所増加し、721箇所に、また、消費生活センターを含む相談窓口を設置している地方公共団体数は、228箇所増加し、1,603箇所になるとともに、相談員も555名増員され、3,355名になっている(いずれも平成24年4月1日現在)。

相談業務においては、相談者への対応が第一であり、電話で相談を受ける場合、聞き取りに集中しながら、内容の把握に努めている。そのため、手書きでメモをとりながら相談を受けている相談員が多く、相談情報は聞き取った内容を整理した後にPIO-NET端末を使用して入力され、地方公共団体内の決裁を経て、PIO-NETへ登録されている。また、電話での相談受付終了後、メモの内容を整理した上でPIO-NET

端末を使用してデータ入力するための時間は、相談内容によって異なるが、概ね 10～20 分程度である。また、現行の業務・システムの調査・分析により確認した 9 箇所の消費生活センター等においては、相談員 1 人が 1 日に受ける新規の相談件数は、平均 3～4 件程度である。

## (2) PIO-NET の現状

PIO-NET は、全国の消費生活センター等の協力のもと、相談情報を一元管理し、相談処理の参考に資すること及び、消費者被害の救済及び未然防止・拡大防止に活用することを目的として、昭和 59 年度にシステムの運用を開始した。また、平成 19 年度には、同システムの最適化計画を策定した上で、同システムをそれまでのメインフレームを中心としたものからオープンシステムを利用したものに刷新し、平成 22 年 3 月より現 PIO-NET システム（以下「PIO-NET2010」という）が稼動している。

全国の消費生活センター等に配備された、相談情報を入力・登録するための PIO-NET 端末は、地方消費者行政に対する「集中育成・強化期間」として位置づけられた平成 21 年度からの 3 年間で、526 台から 3,669 台と約 7 倍に急増した。また、PIO-NET 端末が配備されている全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成 16 年度の約 192 万件をピークに減少傾向に転じたが、平成 23 年度においても年間約 88 万件が登録されている。

PIO-NET2010 は、各地の消費生活センター等の相談現場において、相談員が相談処理を行う際に活用されるのと同時に、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止や悪質な事業者に対する法執行にも有効活用できるため、現在では国の行政機関や都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課においても、汎用端末で閲覧のみの利用が可能になっている。

PIO-NET2010 は相談業務を情報面からサポートするために、国が国民生活センターを通じて整備を行っているものであり、重大事故等を除く消費者事故等のうち、被害の拡大や同種・類似の事故の発生のおそれがある相談事案については、PIO-NET2010 への登録をもって消費者安全法第 12 条第 2 項の規定による消費者庁への通知があったものとみなされる措置も講じられている。

## 3.2 課題

相談業務は地方公共団体による自治事務であるため、消費生活センター等によって業務の流れ等が異なっており、課題の背景や要因などは様々であるが、現行の業務・システムの調査・分析により得られた主要な課題は以下のとおりである。

### (1) PIO-NET2010 に登録されるまでの所要日数に関する課題

PIO-NET2010 は、相談者からの相談を受け付けた消費生活センター等（以下「受付センター」という）の相談員が PIO-NET 端末から相談情報を入力し、その入力内容を受付センターの行政職員等が確認・決裁すると、受付センターを管轄する都道府県及び政令指定都市の消費生活センター等（以下「メインセンター」という）に承認依頼が通知される。メインセンターで承認されると、PIO-NET2010 に本登録され、翌日には他の消費生活センター等や関係行政機関から当該データを参照することが可能になる。

相談を受けてから PIO-NET2010 に相談情報を本登録するまでに、平成 22 年度実績で平均 36.5 日（中央値 25 日）かかっている。PIO-NET2010 に蓄積される相談情報を、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止や悪質な事業者に対する法執行に効果的に活かすためには、このデータ登録日数の大幅な短縮が必要である。

#### ア 相談処理に時間を要している

消費生活センター等の相談員は、相談者からの相談内容の聞き取りや相談処理のための情報収集、現物確認、あっせんなどに多くの時間を割く必要が頻繁にあるため、PIO-NET 端末でのデータ入力作業が後回しになってしまう場合がある。

また、相談受付時や当日中に相談処理が完了せずに、継続案件となった場合は、相談情報を入力するために必要となる十分な情報が得られるまで PIO-NET 端末での入力作業をすることができないことがあり、PIO-NET2010 への登録までの日数が長くなってしまいう傾向がある。

#### イ 相談員によるデータ入力及び入力後のチェックに時間を要している

相談員が PIO-NET 端末で入力したデータについて、他の相談員や行政職員により入念なチェックをしている消費生活センター等の場合は、そのチェックに時間を要するために PIO-NET2010 登録までの日数が長くなっている。

また、消費生活センター等によっては、相談処理に時間を要する継続案件について、受付情報をすぐに入力せず、相談処理が完了してから受付情報と処理結果情報をまとめて入力していることがある。この場合、相談処理が長引く分、PIO-NET2010 に登録されるまでの日数が長くなってしまう。

相談の受け付けから PIO-NET2010 登録までの目標日数については、各消費生活センター等により異なっており、登録までの平均日数が短い消費生活センター等では数日以内を目標としている一方で、登録日数が長い消費生活センター等では明確な登録目標日数がないか、長めに設定されている傾向がある。

## ウ 受付センター内での決裁に時間を要している

消費生活センター等によっては、月 1～3 回などの頻度で決裁を行っており、決裁までの日数が長くなっている。また、決裁の際に、まず PIO-NET 端末より入力したデータを印刷した帳票で回覧を行い、全ての関係者による内容の確認、決裁が終わった後に PIO-NET 端末の画面上で決裁処理を行っている場合は、PIO-NET2010 に登録されるまでの日数が長くなっている。加えて、決裁者が業務上の理由によりセンターに不在であることが多い場合は、さらに決裁に長い時間を要する傾向がある。

## エ メインセンター内での承認に時間を要している

メインセンターによる承認において、承認前に入念なチェックを行っているメインセンターでは、チェックに時間を要する上、修正や差戻しの件数が多くなることが考えられ、結果として登録日数が長くなってしまう場合がある。

また、入念なチェックは省略しているメインセンターでも、PIO-NET 端末の画面上で承認の頻度が低い場合は、登録日数が長くなる傾向がある。

## (2) 相談情報の入力・登録負担に関する課題

### ア 入力項目が多く、入力ルールが複雑

1 件の相談情報の入力に際して、入力項目が多く、消費生活相談カード記載要領や分類・キーワードマニュアルに定められたデータ作成やキーワードの付与ルールが複雑であるため、入力及び確認に係る負担が大きいという意見が相談員から挙がっている。なお、件名、相談概要、処理結果概要の項目は、考えながら文章を作成する必要があるために、特に入力時間がかかるという実態がある。

また、件名、相談概要、処理結果概要には固有名詞の記載不可というルールがあるため、消費生活センター等によって負担感に差はあるものの、記載可否の確認等で負担になっているという意見が挙がっている。

### イ 商品・内容等キーワードの付与に係る負担感が高い

現在使用されている商品・内容等キーワードは、種類が多数に及ぶことと、中には似通ったキーワードがあることから、相談員が選択に迷うことがある。一方で、新しい商品やサービスに関する適切なキーワードが不足しており、適切なキーワードを選択するための負担がかかっているという意見も多く挙がっている。

### ウ 入力時の使い勝手が悪い

PIO-NET 端末での入力や決裁作業時の動作速度が遅い、入力作業時に自動付与されるフリガナが入力に追いつかずに欠けてしまう、帳票印刷時の操作が煩雑といった操作性に関する意見が挙がっており、可能な限り入力の負担を軽減する操作性を検討する必要がある。

### (3) 相談支援・分析ツールとしての課題

#### ア 機能や情報が不足している

相談現場における検索の主な利用目的は特定の事業者に関する相談内容や相談処理内容を確認し、自らの相談処理の参考にすることが多いが、事業者名が正しく登録されていないことや、名寄せされていないことにより、正しい検索結果が得られないことが大きな課題となっている。また、商品キーワードや内容等キーワードによる検索については、たくさんある中でどのキーワードが適切か分からないという意見と、キーワードが不足しているという意見が存在しており、慎重な見直しが必要であると考えられる。

また、PIO-NET 端末でインターネット検索を可能とすることについての要望が多いが、不正サイトへのアクセスが必要になることが業務上多いため、セキュリティリスク等も考慮した上で、対応を判断する必要がある。

集計に係る機能に関しては、調査した消費生活センター等においては不足しているという意見は少ないが、国民生活センターや消費者庁内で、大量のデータを母数として検索・集計業務を専門に行っている部署においては、検索項目や集計結果の表示に関する細かな要望が挙げられている。

#### イ 使い勝手が悪い

調査した全ての消費生活センター等から、検索時の動作速度が遅いという意見が挙がっており、最も重要な課題である。調査した消費生活センター等において、簡易な検索式を実行した場合でも結果を得るまでに相当時間を要することが確認されており、調査した時点では、システム上で同時実行されている、別の複雑な検索・集計処理に影響されて遅くなっている部分が多いと考えられる（現在は複雑な検索に制限を設けたため、ある程度解消されている）。

操作性については、検索を途中で中断できない、検索項目が多数あるため目的の項目を探しにくいなど、多数の具体的な意見・要望が挙げられている。多くの消費生活センター等で使われることに留意して、バランスの取れた使い勝手のよいシステムにする必要がある。

#### ウ 有効な使い方がわからない

PIO-NET2010 操作マニュアルは内容量が多いため、全てを理解するのは困難であり、必要に応じて参照している相談員や行政職員が多い。そのため、実際は存在している機能や有効な使い方を知らず、PIO-NET2010 を相談業務に有効に活用しきれていない相談員や行政職員が多いと考えられる。

また、相談カード作成セミナー等の国民生活センターが主催している研修については、相談員が受講しているセンターは多いが、行政職員については研修を受講していないケースも多く、PIO-NET2010 についての理解度にも差があるため、情報分析を行う際の PIO-NET2010 の有効な使い方を行政職員が把握していない場合も多いと考えられる。

### (4) システム運用・管理負担に関する課題

#### ア 運用経費が増加している

PIO-NET 端末の配備対象の消費生活センター等及び配備端末数の増加に伴い、国民生活センターが負担している機器のリース費用や PIO-NET 専用回線などの運用経費が増加している。

#### イ 個人情報の管理方法が複雑化している

PIO-NET2010 では、原則として相談者名などの個人情報をデータセンターに保管する方式としているが、個人情報保護条例等により実施機関以外への個人情報の保管を禁止している地方公共団体については、各消費生活センター等内に設置された共有端末に保管する方法を提供している。このため、運用が複雑化している。また、データセンターに保管している個人情報は、個人情報項目のみを対象に

暗号化して保存しているが、現在の暗号化の方式は、暗号化しない場合と比較すると、保存時の暗号化処理のための負荷が高い仕組みとなっているため、改善の余地がある。

## 4 見直し方針（案）

前述の最適化の基本理念、現状及び課題を踏まえ、以下の観点から必要な見直し方針（案）を作成し、最適化計画を策定する。

### 4.1 相談情報の登録・提供の迅速化

#### (1) 登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧

PIO-NET 端末が配備された消費生活センター等で相談を受け付けてから PIO-NET に登録されるまでの目標日数を 10 日以内に設定し、10 日を経過したものについては、受付センターの決裁を経ていない情報に関しても、事業者名や件名といった一部の項目について、地方公共団体との調整の上、仮登録データとして他機関の閲覧に供する仕組みを構築することを検討する。なお、仮登録データの閲覧に際しては、決裁済みの相談情報と区別し、未決裁データであることが判別できるよう配慮する。また、未決裁データの利用範囲についても、開示情報として利用しないなどの一定の制限を設けることが必要である。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

2012 年度受け付けの相談で、2013 年 3 月 13 日までに PIO-NET2010 に登録されたデータを基に集計した結果、10 日以内の登録を達成できている消費生活センター等は、1,063 箇所中、58 箇所（約 5.5%）と少数である。

#### (2) 進捗管理機能の充実

相談員や決裁者が PIO-NET にログインした際、自身が対応中の相談に関する入力状況や決裁待ちの状況を簡易に把握する仕組み、及び決裁処理などがされないまま一定期間経過した相談情報について、アラートを表示する仕組みを構築する。また、メインセンターについては、管轄する消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、国民生活センターについては、全国の消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、本登録前のもも含めて閲覧可能とする仕組みを構築する。

#### (3) 都道府県メインセンターにおける役割の明確化と承認業務の任意化又は廃止

都道府県メインセンターにおける市町村データの管理に係る役割を明確化するとともに、承認業務については、市町村の意見も考慮した上で、都道府県メインセンターが管轄する市町村単位で実施の可否を選択可能とする。若しくは、都道府県メインセンターによる承認業務を、データの精度も考慮した上で一切廃止し、通知のみとすることを検討する。

都道府県メインセンターの承認業務を省略した場合、受付センター内の決裁が完了後、直ちに PIO-NET に本登録され、他機関から閲覧可能とする。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

消費生活相談業務は自治事務であることから、都道府県メインセンターに対して明確に何らかの役割を持たせることについて合意形成を図ることは困難である。また、相談情報の品質担保のために、都道府県メインセンターによる承認時の確認を前提にしている市町村においては、受付センター内での確認に係る負担が高まる可能性がある。

一方、現在承認時に内容の確認や修正を行っているメインセンターもある中、承認業務を廃止とした場合、サブセンターのデータの精度が低下し、ひいては PIO-NET 全体のデータ精度も低下するおそれがある。

#### (4) 本登録後の相談情報の修正に係る承認業務の廃止

PIO-NET への本登録後に相談情報を修正した際、メインセンター及び国民生活センターによる承認業務を廃止し、通知のみとすることを検討する。

メインセンター及び国民生活センターによる承認業務を廃止することにより、修正内容の反映を迅速

化するとともに、承認に係る事務負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

現在、国民生活センターの承認時に、修正内容の確認のほか、追記等軽微な修正を行っているため、廃止によりデータの精度が低下するおそれがある。また、受付センターのみの決裁で修正を可能とすると、メインセンター及び国民生活センターにおいて全国版・地域版データの修正の状況を管理することができなくなるため、年報等の時間を要する統計作業に際し、一定期間更新前のデータを別に保管する等の対応が必要となる。

## 4.2 相談情報の入力・登録負担の軽減

### (1) 相談情報の入力内容及び使い勝手の見直し

相談員がPIO-NETに入力する相談情報について、消費生活センター等の利用状況や意見も踏まえたうえで、入力項目の削減を検討する。また、多くの相談で聞き取るべき汎用性の高い入力項目とそれ以外の入力項目に区分し、相談員が入力する際に負担感を感じさせない画面構成に見直す。

一方、現在の相談情報に存在しない入力項目で、相談現場やPIO-NETを利用する行政機関で要望の多い入力項目について、相談員による入力負担が増加しない範囲で、新たに追加することを検討する。

画面構成や操作性については、現在相談員が使い慣れているPIO-NET2010の操作性も踏まえて、現在から大幅な使い勝手の変更がないよう配慮することも検討する。

### (2) 入力ルールの見直し

現在入力を禁止している相談概要等への固有名詞の記載について、記載ルールを緩和し、一般名詞の代替として普段利用されることが多い固有名詞など一部のものについて、記載可能とすることを検討する。記載ルールの緩和により、固有名詞に該当するか否かの確認や名称の言い換えの確認に係る負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

固有名詞の記載について、一部のみ記載可能とする場合に、記載可・不可の判断基準を設けることが困難であることが想定される。また、固有名詞を記載可能とすると、情報開示の際、個別にマスキングする必要があるため、新たな負担が発生することが考えられる。

### (3) キーワードの見直し

相談情報の登録に際して使用頻度が低い商品キーワード及び内容等キーワードについて、上位キーワードへ統合することを検討する。全体のキーワード数を削減することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを選択する負担の軽減を図る。

一方、時代の動向に見合ったキーワードを新たに追加することを検討する。新たなキーワードを追加することにより、相談情報の入力やキーワード検索の際に、適切なキーワードを探しやすくし、入力や検索時の負担の軽減を図る。

キーワードの見直しに際しては、国や地方公共団体等で定期的に公表している時系列の統計データ等に大きな影響が生じないように、見直しの影響を十分配慮しながら対応方針を検討することとする。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

統廃合したキーワードが付与されている過去の相談情報の修正要否について検討し、修正が必要な場合、効率的にキーワードを修正できる機能についても次期PIO-NETで検討することとする。

### (4) テキストマイニング技術を利用したキーワード付与に係る補助機能の提供

相談員が入力した件名や相談概要などのテキスト情報をテキストマイニング技術で解析し、商品キーワードや内容等キーワードの候補をシステムで自動表示することを検討する。相談員は自動表示されたキーワード候補の中から適切なものを選択することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを探し出す作業の負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

システムで自動表示される候補が一定以上の精度が保たれないと、誤ったキーワードを選択してしまい、データの精度が低下するおそれがある。また、精度が悪い場合、チェックの負担が増加することが想定される。

一方、件名や相談概要が適切に入力されていない場合、適切なキーワードの自動表示が困難となる。また、キーワードの新設を行った際のアルゴリズム生成法、継続的なメンテナンス方法についても合わせて検討する必要がある。

一定程度経験を持った相談員の場合、キーワード付与にあまり時間を要していないため、自動表示までの処理時間が長いと、あまり使えない機能となってしまうおそれがある。

## (5) キーワードの逆引き辞書の提供

任意の商品やサービス名から該当する商品キーワードを検索できるなどの逆引き辞書ツールを整備する。相談員が逆引き辞書ツールを利用することで、適切なキーワードを選択し易くするとともに、キーワード付与の間違いを減らし、相談情報の品質向上を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

商品・役務は様々なものが登場するため、逆引き辞書の内容を追加・更新するための体制が別途必要となる。

## (6) 処理性能の改善

PIO-NET への処理負荷が集中する時間帯においても、PIO-NET 端末を使用した相談員による入力や行政職員の決裁処理等にストレスを感じさせない処理性能を確保する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

高性能のハードウェア導入が必要となることが想定されるため、費用削減目標とのバランスが課題となる。

## 4.3 相談支援・分析ツールとしての有効活用

### (1) 簡易検索機能の提供

相談員の利用を想定し、事業者名など使用頻度の高い検索項目に限定した検索や、検索項目を指定しないフリーワード検索など、操作が簡易な検索機能を提供する。また、相談者からの相談を聞き取りながら検索できるよう、機能性よりも検索結果が即時に表示される処理性能を重視した検索機能とする。

### (2) 利用者特性を考慮した検索環境の提供

国民生活センターが実施している情報分析業務のように、PIO-NET の登録データを利用した複雑な検索、集計を実施している利用者向けに、専用の検索・分析環境を提供する。若しくは、複雑な検索要求が、他の利用者の検索に影響しない適切な負荷分散処理が可能なシステム方式とする。

### (3) 事業者名等のデータ修正

相談情報の入力時に誤った名称で登録されている事業者名及び事業者キーワードについて、外部委託などによりデータ・クレンジングを行い、正しい名称に修正する。事業者名等を正しい名称に修正することにより、検索精度の向上を図る。また、今後も誤った名称で登録されるおそれがあるため、定期的に登録データのメンテナンスを行う運用とする。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

誤りか否かを確認するため、場合によっては相談受付センターに問合せするなどの相当量の作業になることが想定される。なお、データ・クレンジングや名寄せのツールについては、外部委託先の判断で利用を決めることを前提とする。

クレンジングされたデータの PIO-NET への反映及び受付センターへの連絡方法についても検討する必要がある。

### (4) 専門相談窓口等の連絡先情報データベースの整備

相談処理の中で専門相談窓口等の他機関を紹介する際に、相談員が参照可能な他機関の連絡先情報を掲載したデータベースを整備することを検討する。相談員がデータベースを参照することにより、速や



かに他機関の紹介を可能とするとともに、各消費生活センター等において連絡先等をメンテナンスする負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

定期的に内容を追加・更新し、情報の正確性や鮮度を維持するための体制が別途必要となる。

## (5) 相談処理の参考となる FAQ の提供

頻繁に受け付ける相談や専門性の高い相談について、適切な相談処理の方法について、相談員等が参考にできる FAQ 情報を提供することを検討する。経験年数が短い相談員や相談員の体制が十分でない相談窓口においても、FAQ を活用することにより、適切な相談処理が行えるような支援機能を提供する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

定期的に内容を追加・更新し、情報の正確性や鮮度を維持するための体制が別途必要となる。

一方、消費者行政フォーラムや相談処理マニュアル等の既存コンテンツを PIO-NET 上で検索しやすい環境にするなどの代替策についても検討する。

## (6) 検索用データベースの統合及び利用機関に応じた閲覧範囲の限定

現在、全国版データベースと地域版データベースの2つに分かれている検索用データベースを統合する。また、今後新たに PIO-NET を利用する機関が増加することを想定し、統合した検索用データベースに対して、利用機関に応じた閲覧範囲を設定できる機能について整備する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

PIO-NET2010 では、地域版データベースは、各都道府県が所管するものという位置づけになっているため、統合することにより、PIO-NET のデータの位置づけについて整理する必要がある。また、各消費生活センター等が問合せや要望データを公開用に精査するための時間についても考慮する必要がある。

## (7) PIO-NET に関する研修の充実化

現在、国民生活センターが提供している相談カード作成セミナーに加えて、調査・分析などで PIO-NET を利用する行政職員向けに、検索方法や集計方法をテーマにした研修を開催する。

また、PIO-NET に関する研修の参加者が、実機で操作しながら学習することができる研修環境を費用面も考慮した上で整備することを検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

研修は地方での開催や研修施設の環境も考慮し、PIO-NET の専用回線に接続しなくても利用できる環境とすることも検討が必要である。

## (8) PIO-NET 端末によるインターネットの利用

PIO-NET 端末でインターネットの利用を可能とすることについて検討する。必要なセキュリティレベルを確保することを前提に、各消費生活センター等のインターネット接続環境、利用者の利便性などを考慮した上で、インターネットの利用についての判断を行う。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

インターネットの接続方式（消費生活センター側で切り分ける、データセンターに接続する等）及び費用負担について、検討が必要である。

## 4.4 システム運用・管理負担の軽減

### (1) 専用回線のインターネット VPN への切り替え

現在の専用回線（閉域網）を廃止し、インターネット VPN に切り替えることを検討する。必要なセキュリティレベルを確保することを前提に、切り替えに係るコストや運用経費、各消費生活センター等のインターネット接続環境などを考慮した上で、切り替えについての判断を行う。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

各消費生活センターで敷設しているインターネット回線を利用する場合、VPN 接続中はインターネットに接続できなくなる可能性も考えられ、その場合、国が別途インターネット回線を敷設することも検討する必要がある。

また、現在の回線費用は、競争入札により安く抑えられてきており、アクセス回線の費用負担の方針によっては、経費削減の効果が見込まれない可能性がある。

## (2) 専用回線の LGWAN への切り替え

現在の専用回線（閉域網）を廃止し、LGWAN に切り替えることを検討する。また、LGWAN への切り替えに伴い、専用端末の利用を廃止し、地方公共団体の業務端末で PIO-NET を利用することについても検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

LGWAN への切り替えに際しては、自治体の所有する施設以外に LGWAN を敷設することは禁止されているため、民間の建物に入居している消費生活センター等は、別の接続方法が必要となる。また、LGWAN が敷設されていない消費生活センター等について、敷設のための初期費用の負担の扱いについて考慮する必要がある。

また、LGWAN 経由でのアクセスの場合、個々の IP アドレスを取得できないため、現在のアカウントと IP アドレスの紐付けにより制御しているアカウント管理の仕組みを見直す必要がある。

LGWAN 経由で自治体の業務端末を利用する場合は、OS やブラウザ、画面解像度・サイズなど様々な種類の端末に対応する必要が出てくるため、システムの簡略化に伴う操作性の低下、システム開発・保守の負担増が懸念される。

また、相談者等の個人情報と苦情相談の内容の性質から、PIO-NET で取り扱う情報の機密性が高く、セキュリティ対策が十分でない業務端末を利用している場合、当該端末から情報漏えい等が発生するリスクが高まるおそれがあるため、業務端末の利用に際しては慎重に検討する必要がある。

## (3) PIO-NET 端末配備基準の見直し

費用対効果を考慮し、相談件数が一定以下の地方公共団体については、PIO-NET 端末等の配備を行わず、LGWAN を通じて PIO-NET の閲覧機能のみを提供することについて検討する。PIO-NET 端末等の配備を行わない地方公共団体については、受け付けた相談情報については、別途ツールを用意して PIO-NET に登録可能とする代替手段を提供することを検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

配備の見直しに際して、相談件数や窓口の開設日数等の現状を調査する必要がある。

## (4) 専用回線の統廃合

現在、導入時期により 2 つの回線事業者と契約している専用回線について、ネットワーク回線の切り替えに伴う費用も考慮した上で、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合することを検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

回線の切り替えに際して、各消費生活センター等のネットワーク敷設の費用が発生するため、現在の契約を延長した場合と、敷設費用を負担した上で統合した場合の費用について、比較した上で判断する必要がある。

## (5) 関連システムの統合

消費生活相談早期警戒システム（PIO-ALERT）及び個人情報保護に関する相談情報データベースシステムについては、次期 PIO-NET に統合する。

また、関連システムとのシングルサインオン（ユーザが最初にログインをするだけで、許可されているすべてのシステムを利用できるようになる仕組み）の実現について、費用や構築スケジュールを配慮した上で検討する。

## (6) 閲覧期間を超えた相談情報のデジタルアーカイブ化

PIO-NET の検索対象期間を超過した相談情報について、外部媒体等の管理コストを抑えた方法により、アーカイブ化し、長期保管する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

保管方法については、媒体等の容量単価、管理コスト、参照時のアクセス容易性などを考慮し、判断する必要がある。

## 4.5 適正レベルの安全性・信頼性の確保

### (1) PIO-NET 共有端末上における個人情報の保管廃止

現在、地方公共団体の個人情報保護条例などの理由により個人情報をデータセンターに保管できない地方公共団体については、各消費生活センター等内に設置された共有端末に保管することも可能となっているが、共有端末にて個人情報を取り扱うリスクや管理負担、複数の保管方式に対応するための開発・保守負担を考慮し、共有端末上での保管を一切廃止することを検討する。現在、個人情報を共有端末に保管している消費生活センター等は、データセンターに保管する運用に切り替えるか、一切の個人情報を PIO-NET 端末から入力しない運用に変更することを検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

自治体の個人情報保護条例によっては、実施機関以外での個人情報の保管を禁止している場合もあるため、そのような自治体では一切の個人情報を PIO-NET 端末から入力できなくなることが想定される。その場合、個人情報を記録したメモ等と PIO-NET 上に入力・保存した相談情報との紐付けが必要になるため、相談窓口における管理や手続きが煩雑になることが想定される。

### (2) 暗号化方式の見直し

PIO-NET2010 では、データベース上の個人情報項目を列単位で暗号化しているが、表領域ごとの暗号化など、セキュリティレベルを確保した上で処理効率の優れた暗号化方式に変更する。

### (3) 事業継続性を考慮したバックアップデータの遠隔地保管

データセンターが地震や火災等により被災した場合に備えて、事業継続計画に基づき復旧できるよう、バックアップデータの遠隔地保管や復旧方法について運用費用も配慮した上で検討する。

## 5 最適化計画の策定

本見直し方針（案）を踏まえ、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」に沿って、国民生活センターは、2013年（平成25年）8月末を目処に、PIO-NET2010の業務・システムの最適化計画を策定する。

以上

## 「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成24年度）

## 送信者の属性（年代別）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	214	1,420	4,283	4,058	1,966	690	190
割合	1.7%	11.1%	33.4%	31.6%	15.3%	5.4%	1.5%

## 送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	8,203	4,618
割合	64.0%	36.0%

## 送信者の属性（職業）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	7,463	2,151	1,639	1,109	459
割合	58.2%	16.8%	12.8%	8.6%	3.6%

（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ&A テーマ一覧  
(平成24年度 新規追加・更新分)

	テーマ
1	「アンインストール(削除)」と「ソフトウェア契約の終了」は別物
2	「過去に購入した原野やリゾート物件が好条件で売却できる」と勧誘されたが…
3	「健康食品を送るために住所を確認したい」という電話があった
4	「誤送した荷物を引き取るためお伺いしたい」という電話が…
5	「高額ポイントを付与」に引かれてクレジットカード会員になったのに…
6	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「外国産」!?
7	「情報コンテンツ料金が滞納されている」という身に覚えのないメールが届いた!
8	「数十秒で測れる!」というデジタル式体温計。 でも、正確な体温を測るには10分程必要だった…
9	「当日最大1,000円」のコインパーキングに2日間駐車したら2,000円以上だった!
10	「宝くじ攻略サイトに登録すると、確実に当選する」というメールが届いた
11	ADSL が使えなくなるって本当?
12	ESTA (電子渡航認証) 申請代行事業者に注意
13	ICカード乗車券で取られすぎた運賃 (ノーラッチルート問題)
14	LCCのメリットとデメリット
15	LPガスの料金形式がわかりづらい
16	アンケートに答えただけで車が当選?
17	くじ引きでウォーターサーバーが当たったが、別途水の代金が必要だった!
18	コンタクトレンズって、医師の処方せんが必要?
19	シックハウス原因物質の濃度が高いと言われた新築マイホーム
20	セルフガソリンスタンドで給油中、ガソリンが溢 (あふ) れた
21	ドアのアンダーカットに足を挟んでけがをした
22	ネットショップを利用し、代金は前払いしたが、商品が届かず連絡もつかない
23	ネットの掲示板にプライバシーを侵害する情報を書き込まれた!
24	フライパンのガラス製ふたが突然破裂した!
25	ブランド品をネットで買おうとしたら…

	テーマ
26	ホテルの宿泊サービスが、ネットで予約した内容と異なっていた!
27	まつ毛エクステンションで目に傷が…
28	メルマガ作成のアルバイトをしたら「文章が上手だ」と褒められ、本格的に仕事をしないかと誘われた。
29	モバイル情報コンテンツ会員の退会手続きがされていないというが…
30	レーシック手術って何?
31	医療保険の加入を勧められ迷っています
32	芋焼酎なのに原材料に麦が含まれていた
33	引越し代の見積もりと現実
34	化粧品通販サイトに成分表示がない
35	解約済みのクレジットカードに請求が届いた!
36	海外で携行品の盗難に遭ったが、保険金が支払われない
37	感熱紙に印字された保証書では、文字が消えて保証が受けられないのでは?
38	共同購入型クーポンサイトの利用を考えているけど…
39	強引でしつこいマンションの販売勧誘、どうすればいいの?
40	携帯電話で特定番号から始まるダイヤルサービスを利用すると、料金プランに含まれる無料通話分の対象にならなかった
41	携帯電話の機種変更をしたら、パケット通信料が高額になった!
42	携帯電話契約・インターネットプロバイダーの自動更新
43	個人情報の削除手数料?
44	購入したLED電球が期待するほど明るくなかった
45	歯科インプラント治療で思わぬ被害
46	実の母親なのに中学生の子どもの利用明細を携帯電話会社が開示してくれない
47	受け取れないイベントのチケット
48	小麦由来成分の入った化粧石けんを使ったら、アレルギー症状が出た
49	食品に異物が入っていた!
50	震災で行けなくなったホテルのキャンセル料
51	水道に関する訪問販売や修理のトラブル
52	太陽エネルギー利用パネル(パネル)からの落雪で隣家に被害が

	テーマ
53	通信販売サイトで商品を購入後、やたら電話勧誘が増えた
54	電子レンジでアルミホイルを使ったら火花が発生!
55	突然訪問した業者に「不要な貴金属を買い取る」と言われ、買い取ってもらったが、後になって買取価格が相場の半額ほどであることが分かった
56	入居後1年で使えなくなったディスポージャー
57	入札する度に手数料がかかるペニーオークション
58	防水機能付のスマートフォンなのに、水没扱いで有償修理にされた
59	利用した覚えのないネットオークション出品手数料
60	冷蔵庫、右開きってどっち?

## 新聞等への掲載実績(平成24年度)

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第6報)ー発生から1年間の相談の推移ー	朝日 読売 東京	3				
2	銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブルー高齢者への不適切な勧誘が急増中ー	毎日 朝日	2				
3	詐欺的な”サクラサイト商法”にご用心!ー悪質”出会い系サイト”被害110番の結果報告からー	毎日 読売	2	NHK	1	北海道新聞	1
4	首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト(相談解決のためにテストから No.19)						
5	発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット(相談解決のためにテストから No.20)						
6	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー						
7	安愚楽牧場に関するトラブル速報!第4弾ー「隠し財産が見つかった?」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増!ー	毎日	1				
8	「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意!						
9	自動車用緊急脱出ハンマーの性能ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー	読売	1	NHK テレ朝	2		
10	使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー(相談解決のためにテストから No.21)						
11	デジタル式個人線量計のテスト結果	読売 朝日 日経	3	テレ朝	1		
12	今度は”カンボジアの土地使用权”!依然続く劇場型勧誘ー「リゾート地」「農地」の投資話にご用心ー			NHK TBS	2		



	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
13	ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！－被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わない－	読売	1				
14	家庭用健康器具による危害等について－気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を－			NHK	1		
15	契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！－美容医療・契約トラブル 110番の実施結果から－						
16	「消費者トラブルメール箱」2011年のまとめ－10年間の比較を踏まえて－						
17	発煙したクリップライト（相談解決のためにテストから No.22）						
18	トイレ用合成洗剤（相談解決のためにテストから No.23）						
19	年々増加する投資信託のトラブル－元本割れなどのリスクを再確認し、トラブルの未然・拡大防止を－	東京	2	TBS	1		
20	速報！”サクラサイト商法”新たな手口にご用心！－性別・世代を問わず被害拡大の可能性も－	東京 朝日	2	TBS	1		
21	大人用紙おむつ（相談解決のためにテストから No.24）						
22	熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶（相談解決のためにテストから No.25）						
23	首掛け式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について	読売 朝日 東京	3	NHK フジ	2	山形新聞 岩手日報 上毛新聞他	17
24	手技による医業類似行為による危害－整体、カイロプラティック、マッサージ等で重症事例も－	読売	1	日本テレ TBS	2		
25	洗ってもにおいの取れない箸（相談解決のためにテストから No.26）						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
26	使用していた乾電池が発熱した玩具（相談解決のためにテストから No.27）						
27	L & Gの二次被害にご注意－被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意して－			NHK	1		
28	エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意－そのエラー表示は本物??－			NHK	1		
29	アダルト情報サイトの相談が 2011 年度の相談第1位に	読売 産経 朝日	3	テレ朝	1		
30	PIO-NET にみる 2011 年度の消費生活相談						
31	2011 年度の PIO-NET の危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報と概要						
32	飛散防止加工をうたっていながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー（相談解決のためのテストから No.28）						
33	次々出てくる換金困難な外国通貨の取引のトラブル	読売 産経 東京	3	NHK	1	山陽新聞	1
34	「買え買え詐欺」にご注意！			NHK テレ朝	2		
35	紛らわしい表示のかばん（相談解決のためのテストから No.29）						
36	履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ（相談解決のためのテストから No.30）						
37	申し込んでいないのに強引に送りつけられる！	読売 東京	2	NHK	1		
38	金地金の分割前払い取引トラブルが増加	毎日 産経 朝日他	4	NHK テレ朝	2		
39	消費者契約法に関する消費生活相談の概要と主な裁判例						

	テーマ	新聞（在京 6 紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
40	組み立て途中に突然倒れた組み立て式テーブル（相談解決のためのテストから No.31）						
41	キックスケーターの前輪が取れて子どもがけが（相談解決のためのテストから No.32）						
42	自転車に取り付けたライトが駐輪中の転倒のほずみで破損（相談解決のためのテストから No.33）						
43	電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意	読売 東京 日経	3	NHK	1		
44	「保険金が使える」という住宅修理サービス	読売 毎日	2	NHK 日テレ	2	岩手日報 埼玉新聞 神戸新聞 他	7
45	消費者問題に関する 2012 年 10 大項目	読売 朝日	2	フジ	1		
46	自動車用緊急脱出ハンマー その 2			NHK	1		
47	歩行型ロータリー除雪機の使い方に注意	読売	1	NHK 日テレ TBS	3		
48	オンラインゲームのトラブルに注意を			NHK	1		
49	飲み口付近の塗料が剥がれる携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No.34）						
50	表示より電気料金が高額になったオイルヒーターの広告（相談解決のためのテストから No.35）						
51	太陽光エネルギーパネルからの落雪に注意	読売 毎日 朝日	4				
52	絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的な DM の相談が再び						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
53	スライサーを安全に使うにはー安全ホルダーの使用性を中心にー			NHK フジ	2		
54	手にはめたところヌルヌルした手袋（相談解決のためのテストから No.36）						
55	峰の部分が鋭利な包丁（相談解決のためのテストから No.37）						
56	「医療機関債の被害の回復する」という不審な勧誘にご注意！	読売	1				
57	IHクッキングヒーターの汚れ防止マット使用に注意	読売 産経 朝日 東京 日経	5	NHK TBS	2	北海道新聞 上毛新聞 静岡新聞 福井新聞 他	29
58	子ども用花粉症防御用メガネ			NHK 日テレ	2		
59	運動中にぶつかり目の上にけがをした子ども用の花粉防御用眼鏡（相談解決のためのテストから No.38）						
60	ウォーターサーバーの温水コックが外れてけが	産経	1	NHK	1		
61	経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！	産経	1	NHK 日テレ	2	高知新聞 長崎新聞 山陰中央新報 他	5
62	増加する住宅リフォーム工事のトラブル	東京	1	NHK	1		
63	第40回 国民生活動向調査					茨城新聞 静岡新聞 山陽新聞 他	17
64	大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損（相談解決のためのテストから No.39）						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
65	調理中に取っ手が溶けたフライパン（相談解決のためのテストから No.40）						
66	儲かるわけがない！インターネット上の宣伝書き込み内職	毎日	1				
67	宅配便でお金を送らないで！一般商品と装わせてお金を送る手口						
68	電子レンジ専用調理器のふたのつまみから発火（相談解決のためのテストから No.41）						
69	調理中に発火したトースト用クリーム（相談解決のためのテストから No.42）						
70	アームレストのすき間に幼児が右手中指を挟み切断			NHK 日テレ	2		
71	再び増加！架空請求のトラブル	読売	1	NHK	1		
72	幼児用ハブラシのよる事故に注意！	読売 東京	2	NHK テレビ朝日	2		
合計		58回		46回		77回	

## 事業者名公表一覧（平成24年度）

	テーマ	事業者名
1	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー (平成24年4月27日)	(株)えむ. しー. じゃぱん
2	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾 ー「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！ー (平成24年5月2日)	(株)安愚楽牧場
3	自動車用緊急脱出ハンマーの性能 ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー (平成24年5月10日)	長谷川刃物(株)、(株)ジーエム、丸愛産業(株)、スズキ(株)、ダイハツ工業(株)、トヨタ自動車(株)、日産自動車(株)、富士重工業(株)、本田技研工業(株)、マツダ(株)、三菱自動車工業(株)
4	デジタル式個人線量計のテスト結果 (平成24年5月24日)	RAE Systems Inc.、(株)東洋メディック、Shanghai ergonomics detecting instrument Co., Ltd、(株)太陽、日立アロカメディカル(株)、セーラー万年筆(株)、Polimaster Inc.、たろうまる(株)、RADSOS、(株)Lolishop、SFTechnology Co., Ltd、ユタカ電気(株)、合同会社テラビッツ
5	ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！ー被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わないー (平成24年5月24日)	ワールド・リソースコミュニケーション(株)
6	首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について (平成24年7月27日)	有限会社FUNAZAWA
7	L&Gの二次被害にご注意ー被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意してー (平成24年8月3日)	(株)エル・アンド・ジー
8	飛散防止加工をうたっていないながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー（相談解決のためのテストから No.28） (平成24年9月6日)	株式会社G-DREAMS
9	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その2 (平成24年12月14日)	(株)カクセー
10	スライサーを安全に使うにはー安全ホルダーの使用性を中心にー (平成25年2月7日)	(株)川崎合成樹脂、下村工業(株)、京セラ(株)、和平方レイズ(株)、パール金属(株)、貝印(株)、(株)サンローラ、愛工業(株)
11	IH クッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意 (平成25年2月21日)	(株)ダイヤコーポレーション、三菱アルミニウム(株)、東洋アルミエコープロダクツ(株)、パール金属(株)、高木金属工業(株)、和平方レイズ(株)
12	ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど (平成25年2月21日)	(株)ナック
13	宅配便でお金を送らないで！ー他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！ー (平成25年3月21日)	パーソナルインベスト、パワーゲート、エレコム、キューブナイン、都支援総合事務センター

ADRについては、別添資料18（65～68頁）参照